

التقرير السنوي لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

20

25



المحتويات :

٥١	وحدة المقررات الإلكترونية	٣	المقدمة
٥٦	وكالة العمادة للتطبيقات والمشاريع	٤	كلمة العميد
٥٧	مكتب تنسيق المشاريع	٦	الهيكل التنظيمي
٦٢	وحدة البوابة والاعلام الجديد	٧	إنجازات العمادة
٦٨	وحدة التطبيقات والخدمات الإلكترونية	١٥	رفع كفاءة المنسويين لعام ٢٠٢٥
٧٤	وكالة العمادة للشؤون الفنية	١٥	التدريب التعاوني
٧٥	وحدة مركز البيانات	١٦	وحدة العلاقات العامة والإعلام
٧٩	وحدة الشبكة	٢٢	مكتب البنية المؤسسية
٨٥	وحدة الاتصالات الرقمية	٢٧	وكالة العمادة للتطوير والجودة
٩٥	وكالة العمادة للتشغيل والصيانة	٢٨	وحدة العناية بالمستفيدين
٩٦	وحدة التشغيل	٣٤	وحدة التطوير والجودة
١٠٦	وحدة الصيانة	٤٠	وكالة العمادة للتعليم الإلكتروني
١١٤	وحدة النظام الإداري والمالي (رصين)	٤١	وحدة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
١١٩	الخاتمة	٤٦	وحدة المحتوى الرقمي

المقدمة :

سعت عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات بجامعة الملك سعود منذ إنشائها إلى تحقيق رؤى الإدارة العليا للجامعة وتطلعاتها، وتحقيق الأهداف التي تصبو إليها، والتي من أهمها تحويل الجامعة إلى مجتمع رقمي متكامل، والتحول من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية، وإتاحة الخدمات التقنية لمختلف منسوبي الجامعة من موظفين وطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وقد تجلّى تحقيق تلك الرؤية في تفعيل التعاملات الإلكترونية على مختلف الأصعدة؛ بحيث تصبح التعاملات في الجامعة تعاملات إلكترونية بشكلٍ كاملٍ، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الإلكترونية الشاملة كخدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني، والأنظمة الإلكترونية الأساسية كالنظام الأكاديمي والنظام المالي والإداري لمنسوبي الجامعة. وبعد صدور قرار مجلس التعليم العالي بدمج عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد مع عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات وذلك لتحقيق أهداف الجامعة التي تتطلب ترشيد الإنفاق التشغيلي وإيقاف أي نوع من أنواع الازدواجية في الأدوار، حيث أصبحت أدوار عمادة التعليم الإلكتروني تندرج ضمن الأدوار المناطة بعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات.

كما تسعى العمادة إلى دعم تحول الجامعة إلى منظمة غير ربحية تماشياً مع رؤية السعودية ٢٠٣٠.

كلمة العميد



تُعَدُّ عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات أحد الركائز الأساسية في الجامعة، حيث تواصل العمل على تطوير تجربة المستخدم ودعم العمليات الأكاديمية والإدارية من خلال تبني أحدث التقنيات وتوظيف أساليب الابتكار في مختلف خدماتها. وانطلاقاً من رسالتها في تحقيق التميز المؤسسي، تسعى العمادة إلى تعزيز كفاءة المنظومة الرقمية، وتطوير البنية التحتية التقنية، وتحسين جودة خدمات التعليم الإلكتروني بما يساهم في دعم أهداف الجامعة الاستراتيجية. وقد حرصت العمادة على تنفيذ مبادرات نوعية تساهم في سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات الأكاديمية والإدارية، إلى جانب الارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية بما يتماشى مع تطلعات الجامعة نحو بيئة تعليمية مرنة وآمنة. كما واصلت فرق العمل جهودها في تطوير الأنظمة والخدمات التقنية، والابتكار في الحلول الرقمية، ودعم مشاريع التحول الرقمي عبر مسارات متعددة تستهدف الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستخدمين.

وتواكب العمادة التطورات المتسارعة في عالم التقنية من خلال تعزيز قدراتها التشغيلية، والوقوف المستمر على احتياجات الجهات الأكاديمية والإدارية، وبناء منظومة تقنية متكاملة تمكّن الجامعة من تحقيق التميز الأكاديمي والإداري. كما تعمل العمادة على دعم أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين عبر توفير حلول رقمية متقدمة تُساهم في تعزيز جودة العملية التعليمية والخدمات الإدارية. وتؤكد العمادة التزامها بمواصلة التطوير وتطبيق أفضل الممارسات التقنية، بما يضمن تقديم خدمات رقمية عالية الكفاءة، وتعزيز مستوى الأمن السيبراني، وتوفير بيئة تقنية موثوقة تواكب تطلعات الجامعة وتدعم رؤيتها المستقبلية. وفي الختام العام اتقدم بخالص الشكر والتقدير لفريق العمادة المتميز الذي أسهم بجهوده المتواصلة وإخلاصه في تحقيق هذه المنجزات، حيث كان لعملهم الدؤوب وروحهم المهنية العالية الأثر الأكبر في تعزيز جودة الخدمات التقنية ودعم مسيرة التحول الرقمي في الجامعة.

سائلاً الله تعالى التوفيق والسداد للجميع.



الرسالة

التوظيف الأمثل للتقنية لدعم العملية التعليمية والبحثية وبناء اقتصاد المعرفة، من خلال توفير منظومة إلكترونية ذكية ومتكاملة، تساهم في تحقيق رؤية الجامعة.



الرؤية

الريادة العالمية والتميز في توفير ودعم منظومة إلكترونية شاملة ومتكاملة تساهم في تحقيق رؤية الجامعة لبناء مجتمع المعرفة ورؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.



الاهداف

- تحقيق الجودة والتميز في تقديم الخدمات الإلكترونية وفق المواصفات الدولية القياسية والتصنيفات العالمية.
- تطوير منتجات وخدمات إلكترونية مبتكرة من خلال فهم سلوك المستخدمين واحتياجاتهم.
- توفير الدعم لخطة الجامعة الاستراتيجية لتفعيل التعليم الإلكتروني من الناحية التقنية.
- توفير بيئة تعليمية إلكترونية مشجعة على البحث والإبداع.
- التكامل والربط مع الجهات الخارجية للمساهمة في إيجاد حكومة إلكترونية وفق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.
- تشغيل الخدمات التقنية والبنية التحتية بأعلى كفاءة ممكنة.
- مواكبة أفضل سياسات وممارسات أمن المعلومات للوصول إلى بيئة تقنية آمنة.



عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

مكتب البنية المؤسسية

وحدة العلاقات العامة والإعلام





إنجازات العمادة

أولاً: المشاركات والتمثيل المؤسسي

شهد هذا العام مشاركة فاعلة لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات في عدد من المحافل المحلية والإقليمية والدولية، من أبرزها:

- مشاركة عميد عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات في **ملتقى الأمن السيبراني الخليجي** المنعقد ضمن مبادرات القمة الخليجية في دولة قطر، حيث تم تقديم عرض يمثل المملكة ويسلط الضوء على تجاربها الرائدة في المجال.
- مشاركة عميد العمادة في **ملتقى التحول الرقمي** الذي أقيم بجامعة الأمير سلطان.
- نظمت عماده التعاملات الإلكترونية والاتصالات **قمة الذكاء الاصطناعي في التعليم** وذلك ضمن جهود الجامعة في تعزيز التحول الرقمي ودعم الابتكار التقني
- مشاركة العمادة في **معرض التوعية بالأمن السيبراني**، إلى جانب المشاركة في **اليوم العالمي للإنترنت**، وذلك في إطار تعزيز الشراكات المجتمعية ونشر الوعي الرقمي



ثانياً: التميز والجوائز

حققت الجامعة والعمادة خلال العام عدداً من الإنجازات النوعية، تمثلت في:

- حصول الجامعة على **المركز الأول** في فئة التقدم بالمؤشر الوطني للتعليم الرقمي.

- الفوز بـ **المركز الثالث** في هاكثون التحول عن مشروع **Smart LMS**.

- الحصول على **جائزتين** من جوائز الابتكار في التعليم والتدريب الإلكتروني ضمن:

- مسار تجربة التعلم.

- مسار صناعة الأثر في المحتوى التدريبي المفتوح.

وذلك نظير الإسهام في إحداث تحول إيجابي في العملية التعليمية من خلال تبني تقنيات حديثة وأساليب مبتكرة.

- حصول الجامعة على شهادة اعتماد عضوية اتحاد معين تأكيداً على الالتزام بمعايير الجودة والتميز المؤسسي.





ثالثاً: الشراكات والتعاون الاستراتيجي

عملت العمادة على تعزيز الشراكات الاستراتيجية، حيث شملت:

- ارتباط جامعة الملك سعود بـ **شبكة معين** في إطار شراكة داعمة للتحول الرقمي.
- توقيع شراكة استراتيجية مع شركة هواوي في مجالات التقنية والابتكار، نتج عنها:
 - تدشين **مختبر الابتكار المشترك**.
 - دعم تطوير حلول مبتكرة وتعزيز التعاون في مجالات التقنية والذكاء الاصطناعي.



رابعاً: الأمن السيبراني والاعتمادات

ضمن جهود تعزيز أمن المعلومات، حققت العمادة ما يلي:

- التعاون مع الإدارة العامة للأمن السيبراني للحصول على شهادة الأيزو العالمية ISO/IEC 27001:2022 تأكيداً على تطبيق المعيار الدولي لإدارة أمن المعلومات ورفع مستوى الامتثال والموثوقية.



خامساً: التحول الرقمي والحوكمة

واصلت العمادة جهودها في تطوير البنية الإدارية والرقمية من خلال:

- رفع كفاءة العمليات الإدارية وتطوير الأنظمة والإجراءات وتحسين الحوكمة المؤسسية عبر أتمتة الإجراءات وتحسين تجربة المستخدم.

- إطلاق منصة **SAP Ariba** كبوابة موحدة للمشتريات لربط الموردين وأتمتة سلاسل الإمداد، بما يضمن سرعة الإنجاز وتحقيق أعلى مستويات الشفافية.

- تعزيز الحوكمة الرقمية من خلال:

- إطلاق الخدمات الذاتية للموظفين.

- تفعيل التوقيع الإلكتروني على نماذج الاستلامات المستودعية.



سادساً: البنية التحتية التقنية والابتكار

شهد العام تطوراً ملحوظاً في البنية التحتية التقنية، حيث تم:

- إطلاق أول مبنى في جامعة الملك سعود مزود بخدمة الشبكة اللاسلكية عالية السرعة .Wi-Fi 7
- تدشين مختبر الابتكار المشترك لدعم الابتكار والبحث والتطوير في المجالات التقنية المتقدمة.



سابعاً: إنجازات القيادات النسائية والمشاركات العلمية

برزت إنجازات وكالة العمادة لوكالة التشغيل والصيانة على المستويين العلمي والمهني، حيث:

- تم إدراجها للمرة الثانية على التوالي ضمن قائمة علماء ستانفورد Top 2% لعام ٢٠٢٥.

- شاركت كمتحدثة في عدد من المؤتمرات والملتقيات، من أبرزها:

- مؤتمر بلاك هات الشرق الأوسط وأفريقيا ٢٠٢٥.

- حلقة نقاش بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بعنوان المرأة في الاقتصاد الرقمي: من التمكين إلى الريادة.

- المؤتمر الثالث للتعليم في مجالات STEM.

- قمة ETH الرياض للبلوك تشين وويب ٣.

- شاركت كمحكمة في Agent X Hackathon الذي نظّمته وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لتقديم حلول مبتكرة في مجال الذكاء الاصطناعي.



رفع كفاءة المنسوبين لعام ٢٠٢٥

٨٥



المتدربين

التدريب التعاوني

٢٠٢٤

٢٠٢٥



المتدربين



٣٨

٣٥



المتدربين

المتدربات



٥٧

٧٧



المتدربات

التطوع



٤

٣



التطوع

وحدة العلاقات العامة والإعلام



الأهداف:

- إيجاد علاقات ووصلات قوية بين الموظفين في مستوياتهم المختلفة ببعضهم البعض والإدارة العليا.
- دفع الروح المعنوية للعاملين من خلال الحوافز المعنوية والبرامج التي تسمح بالمشاركة في العمل؛ مما يساهم في إشباع حاجاتهم ويشعرهم بالانتماء وإثبات الذات.
- تكوين انسجام وتوافق مع فريق العمل داخل العمادة وتعزيز روح الانتماء للعمادة.
- بناء صورة ذهنية إيجابية عن العمادة خلال تبني نظام إعلامي كفاء يقدم صورة متكاملة عن العمادة، بالإضافة إلى الاستفادة من الوسائل الإعلامية المتاحة، كالصحف والمجلات والإعلان المباشر والتلفزيون والإنترنت والبريد الإلكتروني.
- وضع خطط استراتيجية للحصول على التأثير المطلوب على اتجاهات الجماهير، معتمدةً بذلك على الأساليب الحديثة في التقويم والاتصال والتخطيط.
- تنمية علاقات العمادة مع نظيراتها، سواءً داخل الدولة أو خارجها وإعداد البرامج المتعلقة بذلك.
- إنتاج هوية بصرية لمنشورات العمادة تتلاءم مع هوية الجامعة.

تعمل الوحدة بثبات نحو تأكيد استقلاليتها ودعمها وتقديمها للاستشارات وصقل قدرتها على الاتصال الفعّال، كما أنها جاءت لتلعب دوراً مهماً بالعمادة؛ فهي تحرص على كل ما يساهم في رفع كفاءة الأداء لجميع المستويات الإدارية في العمادة، وتشجّع تدريب وتنمية مهارات الموظفين في مجال العلاقات الإنسانية، مما يؤدي إلى تدعيم الشعور بالانتماء والإحساس بالولاء لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات.

المهام

- تعريف برسالة ودور العمادة ورسالتها الأكاديمية والبحثية لتأكيد الصورة الإيجابية للعمادة في خدمة المجتمع.
- المساهمة في تنفيذ المؤتمرات والفعاليات وتقديم المقترحات لتنشيط الدور الإعلامي واستقبال الوفود الزائرة.
- تعزيز الروابط الإجتماعية بين منسوبي العمادة من خلال إقامة الحفلات واللقاءات الإجتماعية والترفيهية وتنفيذ برامج الاتصال الداخلي لذلك.
- كتابة وصياغة الأخبار للتعريف بأعمال العمادة ومساهماتها.
- تصميم المنشورات المختلفة لأخبار وإعلانات وفعاليات العمادة، وتصميم شاشات الهواتف الشبكية والإشراف على نشرها عبر الهواتف.
- نشر أخبار وإعلانات وفعاليات العمادة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل مع وسائل الإعلام المختلفة لنشر رسالة العمادة.
- متابعة ما ينشر عن العمادة في وسائل التواصل والرد على الاستفسارات الواردة حول نشاطات العمادة وفقا للتنظيمات في هذا المجال.
- تلقي بلاغات النشر على الشاشات الإعلامية في الجامعة ونشرها.
- الإشراف على حساب العمادة في منصة إكس ونشر المنشورات بكل ما يتعلق من حملات وإعلانات وأخبار تخص العمادة.

مؤشرات الأداء

التصميم

٣٧



تصميم هواتف شبكية

٥٩



تصميم شاشات إعلامية

٣.٩



تصميم منصة إكس

٢٦



تصميم بريد إلكتروني

١.٢



تصميم أذرى

١١٧



تصميم للمواقع الإلكترونية

٢٦



تصميم دليل أو تقرير

١٦



عرض تقديمي

٦



تصميم فيديو

الاعلام

٥٨



تجهيز خط النشر
الأسبوعية لحسابات
التواصل الاجتماعي

٣٥٧



اعداد وصناعة محتوى
للتصميم على الشاشات
الإعلامية

٥٠٤



تصميم قوالب وإعلانات
ارشادية للشاشات الإعلامية

١٣٨



تصميم مقاطع فيديو
للشاشات الإعلامية

٢١١



متابعة بريد إلكتروني
مُرسل لبريد موقع
العمادة

١١٧



تحديث صفحات محتوى
في موقع عمادة التعاملات
الإلكترونية والاتصالات

١٣



عمل احصائيات دورية لما
تم نشره في حساب العمادة
عبر منصة X

٦٤٠




نشر تغريدات عبر حساب
العمادة في منصة X


٢٦٢٣




نشر اعلانات في الشاشات
الاعلامية في المدينة
الجامعية للطلاب والطالبات


العلاقات العامة


٧٣ 
حجز قاعات ومعامل


١٢ 
التقرير الشهري لعملية
التعليم


١٥ 
رفع طلب في منصة
التعاملات الإلكترونية
والاتصالات


٣٨ 
تعميم بريد إلكتروني


١٨ 
تنظيم وإقامة الفعاليات

٨ 
تقارير


٢٩٤ 
شهادات ودروع الشكر

١٠٥ 
الإشراف على نظافة
القاعات والمعامل

١٩٨٤ 
نشر محتوى لحساب
الجامعة الرسمي (إكس -
انستقرام - لينكد إن)

٦٩٤ 
صناعة محتوى إعلامي

٢٧ 
تغطية إعلامية

٥٨ 
إعداد خطابات

٧٣ 
تصاميم أخرى

مكتب البنية المؤسسية



الأهداف:

- نشر ثقافة البنية المؤسسية للمستخدمين بالجامعة.
- تأسيس التوافق مع الأنظمة والتشريعات ومواءمتها مع خطط وسياسات الجامعة.
- التوظيف الأمثل في الخدمات والتطبيقات القابلة لإعادة الاستخدام والمشاركة لتجنب الازدواجية والتكرار.
- دعم الحلول والمشاريع ورفع التوصيات لتسهيل اتخاذ القرار لأصحاب الصلاحية بشكل أسرع
- رفع كفاءة منسوبي مكتب البنية المؤسسية.

يعمل المكتب على تحقيق استراتيجية العمل والرؤية ونموذج التشغيل المستهدف للمساعدة في تحسين إجراءات الأعمال وتمكين فهم النتائج الاستراتيجية مقابل كل مشروع من خلال تنفيذ معايير التخطيط الإداري بالتنسيق مع إدارة المشاريع لتسهيل اتخاذ القرار بشكل أسرع وتجنب الحاجة إلى دراسات طويلة.

المهام



- تعزيز العمل المؤسسي من خلال الاستفادة من منهجيات البنية المؤسسية في عملية التحول الرقمي.
- الموازنة بين الأهداف الاستراتيجية للجامعة وأهداف البنية المؤسسية.
- توثيق الوضع الحالي والمستقبلي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية في الجامعة.
- تحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمستقبلي والعمل على تطوير خارطة طريق للتحول الرقمي لتنفيذ المبادرات والمشاريع الناتجة عن عملية تحليل الفجوات.
- إصدار التقارير الدورية من خلال الأنظمة التقنية وأدوات إدارة البنية المؤسسية والعمل بشكل مستمر على دراسة وتحليل التقارير الدورية وقياس مؤشرات الأداء واتخاذ القرارات والإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة لتحقيق أهداف التحول الرقمي في الجامعة.

أبرز الإنجازات

تحليل

- الوضع الحالي لعدد (١٩) وحدة تابعة لعمادة التعاملات.

تمثيل

- اجراءات عدد (١٩) وحدة باجمالي عدد (٢٤٦) اجراء بالاداة .archi.

- التطبيقات و الانظمة عدد (٥) تطبيق ونظام بالاداة .archi.

مؤشرات الأداء

١٨



عدد الاجتماعات التنسيقية
مع الإدارات الأخرى

١٦



اجمالي عدد الدورات والورش
التي حصل عليها الفريق

٩



عدد البطاقات التوعوية
عن البنية الأساسية

٢



عدد ورش العمل المنعقدة

٢٤٦



عدد الاجراءات المطورة
والمعتمدة



وكالة العمادة للتطوير والجودة

وحدة العناية بالمستفيدين



الأهداف:

- ضمان جودة أداء الأعمال المختلفة بالعمادة عن طريق استخدام آلية المتابعة والتقييم المستمر.
- تقديم الدعم والمساندة الفنية للمستفيدين.
- تطوير منسوبي الجامعة في مجال تقنية المعلومات.
- قياس مدى رضا المستفيدين.

تعتبر وحدة العناية بالمستفيدين قناة الاتصال الأولى المختصة بخدمة منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلاب في مجال الدعم الفني للنظم والتجهيزات الحاسوبية والبرامج والخدمات الإلكترونية بالجامعة، ويعتبر مركز التحكم بالوحدة خط الدعم الأول للمستفيدين حيث يقوم باستقبال كافة الطلبات الواردة للوحدة سواء عن طرق الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني وتوفير الدعم الأولي للمستفيدين بالإضافة إلى تحويل الطلبات لمستويات الدعم الثاني المختلفة عند الحاجة إلى ذلك محققه في ذلك الريادة في تقديم خدمة متفوقة واحترافية في الاداء لدعم خدمات العمادة الإلكترونية للمستفيدين على مستوى الجامعة واستمرارية في العطاء.

المهام

- استقبال المكالمات من منسوبي الجامعة عبر مركز الاتصال لتنفيذ الطلبات والرد على الاستفسارات.
- استقبال المكالمات من المستفيد على الرقم الموحد ٥٥٥٥٥ والرد على استفسارات المستفيد وتقديم الخدمات.
- استلام وتحليل الطلبات عبر مركز التحكم وتحويلها للأقسام المختصة.
- متابعة الأداء واستقبال ومتابعة طلبات وشكاوى المستفيدين من خلال مركز المتابعة.
- التنسيق والتعاون المستمر مع خط الدعم الفني الثاني والثالث لزيادة جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- استقبال طلبات المستفيدين الإلكترونية عبر نظام متابعة طلبات الدعم الفني لكفاءة ودقة جودة الطلب الإلكتروني.
- متابعة الطلبات المتأخرة والمتعثرة لدى خط الدعم الثاني والثالث، والتصعيد إن لزم الأمر.
- تقيس رضا المستفيدين على جميع الأصعدة وإصدار التقارير الدورية للرفع من مستوى جودة العمل لإرضاء المستفيد.
- تحديث وصيانة موقع العناية بالمستفيدين لزيادة كفاءته وجودته.

أبرز الإنجازات

تعامل

- المركز مع ٤٨,٧٠٩ مكالمة خلال عام ٢٠٢٥، محققاً نسبة نمو بلغت ٥١٪ مقارنة بعام ٢٠٢٤ (والذي سجل ٣٢,٣٠٣ مكالمة).

ارتفع

- معدل الرضا العام لمركز الاتصال من ٧٠٪ في الربع الأول إلى ٨٩٪ في الربع الرابع، بمعدل تحسن إجمالي ٢٧٪.

خفض

- معدل المكالمات المفقودة من ٥٪ في الربع الأول إلى ٢٪ في الربع الرابع.

زيادة

- البلاغات والطلبات بنسبة ٨٨٪ خلال عام ٢٠٢٥.

مؤشرات الأداء

مركز الاتصال

٨٠%

نسبة رضا المستفيدين
عن المكالمات

٢



معدل مدة الاتصال (دقيقة)

٥%



نسبة المكالمات المفقودة

٩٥%



نسبة المكالمات المستلمة

٤٨,٧٠٩



إجمالي المكالمات المستلمة

٩١%

نسبة رضا المستفيدين عن
البلاغات المنجزة من مركز
التحكم

مركز التحكم

٧٢٪



نسبة البلاغات المحالة لمستويات الدعم الثاني

٨٦٪



نسبة الطلبات المحالة لمستويات الدعم الثاني

٢٨٪



نسبة البلاغات المنجزة من قبل مركز التحكم

١٤٪



نسبة الطلبات المنجزة من قبل مركز التحكم

١٧١٢٧



إجمالي البلاغات المستلمة

٤٤٢٣



إجمالي الطلبات المستلمة

٩١٪



نسبة رضا المستخدمين

١:٤٠:٥٥



معدل الوقت المستغرق لإنجاز الطلبات والبلاغات (دقيقة)

صفحة Feedback

١٣٨



طلبات الشكاوى

٥٦



طلبات الإقتراحات

وحدة التطوير والجودة



الأهداف:

- تعزيز مواءمة أعمال العمادة مع خططها الاستراتيجية وضمان متابعة تنفيذ أهدافها ومبادراتها.
- إعداد وتحديث خطط التطوير والجودة وتفعيلها على مستوى وحدات العمادة.
- نشر ثقافة الجودة وتطبيق أنظمة إدارة الجودة وفق المواصفات الدولية المعتمدة.
- الإشراف على تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001:2015 والعمل على تحسينه بشكل مستمر.
- تعزيز جاهزية العمادة للحصول على شهادات الجودة العالمية مثل ISO 20000-1
- تقديم الدعم الفني والاستشاري لجميع وحدات العمادة في مجالات التطوير والجودة.
- بناء منظومة فعالة لرصد الأداء وقياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج.
- توثيق أعمال التطوير والجودة وإعداد التقارير المطلوبة لعمادة التطوير والجودة بالجامعة.

تعنى وحدة التطوير والجودة في عمادة الأعمال الإلكترونية والاتصالات بترسيخ ثقافة الجودة المؤسسية وتعزيز كفاءة الأداء عبر تطبيق المعايير والمواصفات القياسية الوطنية والدولية. وتعمل الوحدة على متابعة تنفيذ الخطط الاستراتيجية، وقياس مستوى الأداء، وتحسين العمليات، وضمان جودة الخدمات التقنية المقدمة، إضافة إلى الإشراف على برامج التقييم والمتابعة المستمرة. كما تقوم بجمع البيانات وتحليلها وتوثيق الجهود والإنجازات، بما يسهم في دعم اتخاذ القرار وتحقيق رضا المستفيدين وتحقيق رؤية العمادة وأهدافها الاستراتيجية.

المهام

- متابعة تنفيذ مبادرات ومشروعات العمادة بما يتوافق مع الخطة الاستراتيجية، ورفع تقارير دورية عنها.
- تقديم الدعم الفني والتنسيق بين فرق العمل المسؤولة عن تطبيق نظام إدارة الجودة.
- إعداد تقارير الأداء وقياس رضا المستفيدين عن خدمات العمادة وتحليل نتائجها.
- تنفيذ متطلبات الحصول على شهادة **ISO 9001:2015** ومتابعة التقييم الذاتي والتحسين المستمر.
- مراجعة وتطوير السياسات والإجراءات الخاصة بالعمادة لضمان التوافق مع أفضل الممارسات.
- التنسيق في إعداد وتحديث الخطط الاستراتيجية للتحول الرقمي بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
- جمع وتوثيق البيانات والإنجازات الخاصة بأنشطة الجودة وإعداد ملفات التقارير اللازمة للجهات داخل الجامعة.
- تنظيم برامج التدريب وورش العمل الداعمة لممارسات الجودة والتحسين المستمر.

أبرز الإنجازات

التخطيط والتطوير

- إعداد وتطوير سياسات وإجراءات العمل لعام ٢٠٢٥ وإسهامها في تعزيز الجودة ودعم الأداء المؤسسي.
- إعداد الخطة الاستراتيجية لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات بما يتوافق مع مستهدفات التحول الرقمي ورؤية الجامعة.
- إعداد الخطة التشغيلية لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات.

الجودة والتميز المؤسسي

- حصول عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات على شهادة ISO 9001:2015 لنظام إدارة الجودة، وتحقيق الامتثال لمتطلبات المواصفة.
- إعداد دليل السياسات والإجراءات الشامل لجميع وحدات العمادة، وتحديثه بشكل دوري لدعم استمرارية التحسين والجودة.
- البدء في مشروع تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق المواصفة القياسية ISO/IEC 20000-1 والعمل على مواءمة العمليات مع متطلباتها.

التقارير الدورية والتوثيق

- إعداد التقرير السنوي لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات لعام ٢٠٢٥م، متضمناً المنجزات والمؤشرات التشغيلية.
- إعداد تقرير منجزات العمادة لعام ٢٠٢٥م وفق نماذج التوثيق المعتمدة.
- إعداد ورفع التقارير الدورية الخاصة بمشروعات العمادة إلى اللجنة الدائمة للتوثيق الإعلامي، مع ضمان الالتزام بمعايير التوثيق المؤسسي.

مؤشرات الأداء

100%



عدد الملاحظات الناتجة
عن التدقيق الداخلي

100%



نسبة اكتمال تقارير الأداء
الشهرية

100%



عدد الورش التدريبية
المنفذة



وكالة العمادة للتعليم الالكتروني

وحدة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد



الأهداف:

- وضع خطة بعيدة المدى للتعليم والتدريب الإلكتروني في الجامعة.
- الإشراف على التعليم عن بعد في الجامعة بالتنسيق مع كليات الجامعة الأكاديمية و
العمادات المساندة.
- المساهمة في تحقيق واستيفاء معايير المركز الوطني للتعليم الإلكتروني في برامج
التعليم عن بعد في الجامعة.

تعمل وحدة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بوضع خطة بعيدة المدى للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد والتدريب الإلكتروني في الجامعة بالتنسيق مع الجهات المعنية.

المهام



- وضع وتحديث سياسات التعليم والتدريب الإلكتروني بالجامعة، ومتابعة التزام الكليات والعمادات بتطبيق سياسات وإجراءات التعليم عن بعد، وتحديد المواصفات التعليمية لأنظمة التعليم عن بعد المراد تطبيقها في الجامعة.
- إصدار التراخيص ووضع الآليات المتعلقة بتفعيل التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد والتدريب الإلكتروني.
- ضبط الجودة والالتزام في التعليم والتدريب الإلكتروني.
- الإشراف على الصفحة الإلكترونية لوكالة التعليم الإلكتروني وإنشاء الحسابات.

أبرز الإنجازات

تطوير

- و ترخيص ١٢ دورة تدريبية للتعليم عن بُعد وفق ضوابط المركز الوطني للتعليم الإلكتروني.

تحقيق

- المركز الأول في فئة التقدم بالمؤشر الوطني للتعليم الرقمي.

مؤشرات الأداء

إعداد ٧ سياسات معتمدة للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد المطابقة للمعايير المحلية والدولية



تحديث الدليل الإجرائي للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد وفقاً لأحدث المعايير



حصلت الجامعة على الترتيب الأول في تصنيف التقدم في تقرير المؤشر الوطني للتعليم الرقمي ٢٠٢٤-٢٠٢٥



ترخيص ١٠ دورات تدريبية على منصة التدريب الإلكتروني KSUx الصادرة من المركز الوطني للتعليم الإلكتروني للبرامج التعليمية والتدريبية



وحدة المحتوى الرقمي



الأهداف:

- تطوير المقررات الجامعية إلكترونياً وإتاحتها عبر نظام إدارة التعلم.
- تطوير الدورات التدريبية الإلكترونية وإتاحتها عبر منصة التدريب الإلكتروني لمنسوبي الجامعة.
- دعم أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لتطوير محتوى مقرراتهم إلكترونياً.
- تقديم الدعم للمتدربين من منسوبي الجامعة فيما يتصل باستخدام منصة التدريب الإلكتروني.

تعد وحدة المحتوى الرقمي المسؤولة عن منصة التدريب الإلكتروني لمنسوبي جامعة الملك سعود، وتعمل على تطوير المقررات الإلكترونية ودورات التدريب الإلكتروني وتقديمها عن بعد من خلال نظام إدارة التعلم، فضلاً عن تقديم الدعم والمساندة لمنسوبي الجامعة فيما يخص تطوير المقررات والبرامج التدريبية الإلكترونية.

المهام

- تطور محتوى مقررات الجامعة إلكترونياً
- تدعم الوحدة أعضاء هيئة التدريس في تطوير المحتوى الرقمي لمقرراتهم.
- تضع معايير التعليم الإلكتروني ومعايير تصميم المقررات الإلكترونية لجامعة الملك سعود وتحديثها وتطويرها دورياً.
- تحقق متطلبات التقويم والاعتماد لعملية إنتاج المحتوى التعليمي الرقمي.
- تنسق الوحدة مع أنظمة التعلم في تعميم المقررات المنتهية.
- تثري الوحدة مستودع العناصر التعليمية بالجامعة بعناصر التعلم.
- توفر أدوات تطوير المحتوى ووضع آليات تحديث المقررات.
- تقديم خدمات الدعم للدورات وحل جميع المشاكل لمنصة التدريب الإلكتروني.

أبرز الإنجازات

إطلاق

- منصة KSUx للتدريب والتعليم عن بُعد خلال مؤتمر القدرات البشرية.

تطوير

- والتصميم الرقمي التفاعلي لـ ٣٣ مقرراً للتعليم عن بُعد باستخدام Storyline.
- وتفعيل أداة المصمم التعليمي الذكي المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي.

نشر

- أكثر من ٢٠٠٠ مورد تعليمي مفتوح عبر منصة OERx.

مؤشرات الأداء

١٦٥



إجمالي عدد المقررات التي تم نشرها وتطبيقها على الشعب الدراسية

٨٩



عدد المقررات التي يجري العمل على تطوير محتواها أو تحديثها حالياً

٥



عدد المقررات الدراسية التي تم اعتمادها من الجهات الأكاديمية المختصة

٣٢



عدد المقررات الدراسية التي اجتازت التقييم الفني وتم اعتمادها رسمياً

٥



عدد الدورات التدريبية التي اجتازت التقييم الفني وتم اعتمادها

١٤٣١٥٨



عدد المستفيدين الذين التحقوا بالدورات التدريبية المتاحة حتى الآن

٧



عدد الدورات التدريبية التي يجري إعدادها أو تحديث محتواها حالياً

٦٤



عدد مقررات التعليم الإلكتروني التي تم تعميمها على الشعب الدراسية

٢٥



عدد التصميمم الإنفوجرافية التدريبية التي تم إنتاجها

١٣



عدد الأدلة الإرشادية التفاعلية التي تم تطويرها ونشرها

٧٣٥١٥



عدد المستفيدين الذين أكملوا الدورات التدريبية وحصلوا على شهادات

٦٥



العدد الإجمالي للدورات التدريبية المعتمدة فنياً منذ بداية البرنامج

١٨٣١



عدد الطلبات أو الحالات التي تم فيها تقديم دعم فني لتطوير المحتوى الرقمي

٢٣٢٨



عدد مصادر التعلم المفتوحة التي تم نشرها على منصة OREx

٢٢



عدد المواد المرئية التدريبية أو التعريفية التي تم إنتاجها

وحدة المقررات الإلكترونية



الأهداف:

- رفع مستوى جودة الأداء في استخدام نظام إدارة التعلم، نظام الاختبارات المحوسبة ونظام التقارير AL4.
- توفير خدمات الدعم والمساندة التقنية للمقررات والاختبارات.
- إصدار التقارير والإحصائيات الأكاديمية.

تعد وحدة المقررات الإلكترونية مسؤولة عن تقديم الدعم للمقررات في الأنظمة الأكاديمية والتعليمية وعمل التقارير لذلك.

أبرز الإنجازات

نجاح

- الاختبارات المحوسبة لطلاب «البورد السعودي» في تخصص أمراض الدم (QQ) بكلية الطب، مما يؤكد كفاءة لنظام في التعامل مع الاختبارات التخصصية الدقيقة.

عقد

- ورشتي عمل متخصصة في كلية الطب لتعزيز مهارات أعضاء هيئة التدريس والطلاب في التعامل مع الأنظمة التعليمية الرقمية.

إنجاز

- سلسلة من التحديثات التطويرية على نظام الاختبارات المحوسبة، شملت تحسين واجهة المستخدم ورفع كفاءة المعالجة.

إجراء

- اختبارات أمنية شاملة (فحص ثغرات) لنظام الاختبارات المحوسبة، ومعالجة الثغرات المكتشفة وإغلاقها لضمان حماية وسرية البيانات الأكاديمية.

تطبيق

- نظام الاختبارات المحوسبة على أكثر من ٤٠٠ مقرر وخدمة أكثر من ٤٠,٠٠٠ طالب.

مؤشرات الأداء

تقديم خدمات الدعم للمقررات في نظام إدارة التعلم

١٥٧



عدد المنشورات الإعلامية (تغريدات، محتوى توعوي) التي تم إنشاؤها ومراجعتها بشكل دوري

٤٧



عدد الطلبات التي تم فيها تقديم دعم فني أو أكاديمي لتطوير أو تحسين المقررات الإلكترونية

٥٢



عدد المكالمات التي تم فيها تقديم شرح لأدوات نظام إدارة التعلم

١.٢٣٨



عدد الاستفسارات التي تم الرد عليها عبر قنوات الدعم المختلفة (الهاتف، المحادثة الفورية، البلاغات، البريد الإلكتروني)

تقديم خدمات الدعم للمقررات في نظام الاختبارات المحوسبة

٩٠



عدد الحالات التي تم فيها شرح خطوات إعداد الاختبارات الإلكترونية

٩٦



عدد الحالات التي تم فيها شرح آلية رفع وربط قوالب الأسئلة بالأهداف التعليمية

٥٦



عدد الحالات التي تم فيها شرح إعدادات المقررات لأعضاء هيئة التدريس أو فرق الدعم

٨٤٥٠



عدد الاستفسارات التي تم الرد عليها عبر الهاتف والبريد الإلكتروني

١٣٥



عدد الطلبات التي تم فيها تعديل صلاحيات المستخدمين داخل المقررات بناءً على طلب المشرف

تقديم خدمات الدعم للدورات التدريبية

١٧



عدد الطلبات التي تم فيها تقديم دعم فني أو إداري لتطوير أو تنفيذ الدورات التدريبية

٤٣



الإجابة عن الاستفسارات عبر (الهاتف- البريد الإلكتروني)

تقديم الدورات التدريبية المباشرة فيما يخص الأنظمة الأكاديمية

١٢



عدد الأدوات التي تم تفعيلها أو شرح استخدامها ضمن نظام إدارة التعلم

١٤



عدد المقررات أو الاختبارات التي تم تنفيذها باستخدام نظام الاختبارات المحوسبة

خدمات التقارير ولوحة المعلومات لنظام إدارة التعلم

١٣



عدد التقارير التي تم إصدارها لقياس مؤشرات الأداء والأنشطة على مستوى الكليات

١١



عدد التقارير التي تم إصدارها لقياس مؤشرات الأداء على مستوى الجامعة



وكالة العمادة للتطبيقات والمشاريع

مكتب تنسيق المشاريع



الأهداف:

- صياغة كراسات الشروط والمواصفات للمشاريع بدءاً من التخطيط لها إلى تعميم المشروع وتوقيع العقد وذلك بالتنسيق مع الإدارات المعنية.
- إدارة المشاريع التقنية ومتابعتها بشكل احترافي ضمن المعايير المحددة من البداية الى النهاية وفق منهجية إدارة المشاريع المعتمدة.
- تطوير أفضل الممارسات والأدوات اللازمة لتنفيذ المشاريع وإدارتها.

يقوم مكتب تنسيق المشاريع بالمتابعة لتنفيذ المشاريع بكل احترافية من ناحية تخطيط وتنفيذ وإتمام المشاريع وفقاً لنطاق العمل والخطة الزمنية وفي حدود الميزانية المعتمدة. وهذا يشمل الحصول على الموارد وتنسيق جهود أعضاء فريق المشروع من أجل تنفيذ المشروع وفقاً للخطة الموضوعية، ويقوم مدير المشروع بمتابعة ضمان الجودة خلال فترة تنفيذ المشروع.

المهام



- دراسة الاحتياجات الفنية والتقنية لإدارات العمادة والمشاركة في وضع الميزانية المقترحة والقيم التقديرية للمشاريع بداية العام.
- الاشراف على صياغة كراسات الشروط والمواصفات ومسودة العقد للمشاريع والاشراف عليها بدءا من التخطيط لها إلى تعميم المشروع وتوقيع العقد وذلك بالتنسيق مع الإدارات المعنية.
- الاشراف على إعداد القيم التقديرية للمشاريع وإضافتها بالنظام المالي والاداري رصين.
- الاشراف على دراسة العروض ومتابعتها مع الإدارات المعنية والمشاركة فيها.
- الاشراف على إدارة المشاريع ومتابعة جودة سير عمل المشروع.
- الاشراف على كتابة التقارير المرحلية والدورية (للكراسات والمشاريع).
- تطوير الممارسات والأدوات اللازمة لتنفيذ المشاريع وإدارتها.

ابرز الإنجازات

تصدير

- عدد (٥٠) كراسة شروط ومواصفات.

طرح

- (٢٦) مشروع بمنصة اعتماد.

تعميد

- (٢٥) مشروع جديد.

الاشراف

- والمتابعة على عدد (٥٨) مشروع قائم.

اغلاق

- عدد (١٢) مشروع.

مؤشرات الأداء

100%



نسبة رضا فرق العمل
عن آلية التنسيق والدعم

58



عدد المشاريع التي تم
الإشراف عليها

72



عدد عقود المشاريع

75



عدد كراسات الشروط و
المواصفات للمشاريع

وحدة البوابة والاعلام الجديد



الأهداف:

- تقديم الدعم والمساندة للمستفيدين فيما يخص البوابة.
- المساهمة في رفع المستوى المعلوماتي لمنسوبي الجامعة فيما يتعلق بالمواقع الالكترونية في الجامعة.
- المحافظة على جودة المحتوى في مواقع الجامعة الرئيسية، ومواكبة التطور فيما يخدم الجامعة.
- إنشاء مرجع تعليمي لخدمات إدارة البوابة وتسهيل وصول الزوار من العالم الخارجي إلى مواقع الجامعة وخدماتها ورفع معدل الانتشار.
- الحفاظ على تقدم الجامعة في تقنيات الويب والحصول على جوائز رقمية ومراتب عالية في الترتيب العالمي.

تعمل على إدارة وتطوير موقع الجامعة الرئيسي وصيانة المواقع المرتبطة به (www.ksu.edu.sa)، وتكمن هذه الأهمية في أن موقع الجامعة وبوابتها الرئيسية هي الواجهة التي تطل بها الجامعة على العالم الخارجي سواء محلياً أو إقليمياً او دولياً، وقد حققت الجامعة متمثلة في بوابتها الالكترونية وموقعها الرئيسي مراتب متقدمة عالمياً حسب تصنيف الويب ماتريكس (webometrics) الاسباني، من خلال طاقم مهني متخصص في ادارة المهام ومراقبتها والاهتمام بالمحتوى الرقمي للمواقع التابعة لإدارة البوابة ومواكبة التطورات الحديثة لخدمة الجامعة، كذلك الاهتمام بالمشاريع الجديدة وتوزيعها والحرص على تسليمها في موعدها بالإضافة الى جدولتها ومراقبة جودتها بشكل كامل، وتنبثق الأهداف الوظيفية لإدارة البوابة الالكترونية من الأهداف العامة لعمادة التعاملات الالكترونية والاتصالات.

المهام

- إنشاء المواقع الإلكترونية وتطوير بوابة الجامعة الرئيسية.
- تطوير وتحديث المواقع الفرعية عبر بوابة الجامعة الرئيسية.
- منح الصلاحيات للمستخدمين وتقديم الدعم الفني للمواقع الإلكترونية لمنسوبي الجامعة.
- تتابع وتدير نظام إرسال رسائل وإشعارات وتنبيهات الجامعة (تواصل).
- تشغيل وتطوير عديد من الخدمات، وهي: القرآن الكريم – دليل الخدمات – وغيرها من الخدمات الخ، وتقديم التقارير الإحصائية.

ابرز الإنجازات

تطوير

- موقع عمادة تطوير المهارات الجديد.
- منصة المخطوطات.
- موقع رسالة الجامعة.
- موقع فعاليات الجامعة.
- موقع ومنصة حفل التخرج دفعة ٢٠٢٥ لإصدار وتوزيع التذاكر.
- قاعدة بيانات الإدارة القانونية.
- موقع ومتجر دار النشر.
- تطبيق تطوير.

انشاء

- موقع خاص بقمة الذكاء الاصطناعي في التعليم.

بناء

- منصة المدربين.
- منصة اللجنة الدائمة للجامعة المعززة للصحة.
- منصة المخاطر.

تدشين

- عدد 11 موقع فرعي جديد.

مؤشرات الأداء

٥٨



جلسات التدريب المنفذة
لإدارة محتوى المواقع
الفرعية

٢٥٥



الاستبانات التي تم تعميمها
على منسوبي الجامعة عبر
القنوات الرسمية

١٦



الأخبار التي تم نشرها على
الموقع الرئيسي للجامعة
بناءً على طلبات الجهات

٨٦



طلبات إضافة الرصيد
المنفذة في نظام «تواصل»
خلال فترة زمنية محددة

٢٤٣



طلبات تعديل المحتوى
على المواقع الفرعية التي
تم تنفيذها

٣٣



طلبات إدارة الصلاحيات (منح/
إلغاء) على مواقع أعضاء هيئة
التدريس التي تم تنفيذها

١٠٠



طلبات منح أو إلغاء
الصلاحيات على المواقع
الفرعية التي تم تنفيذها

٧١



المواقع الفرعية الجديدة
التي تم إنشاؤها بناءً على
طلبات الجهات

١٩٩



طلبات الدعم الفني
المستلمة والمنفذة خلال
فترة زمنية محددة

٥



طلبات تعديل أسماء
النطاقات (الدومين) للمواقع
الفرعية التي تم تنفيذها

١٤



المواقع الفرعية التي تم
تشغيلها رسميًا بعد
الانتهاء من تطويرها

١٧٩٦



المحتويات التي تم نشرها
في نشرة «تواصل» اليومية
بناءً على طلبات الجهات

وحدة التطبيقات والخدمات الإلكترونية



الأهداف:

- تصميم وبناء أنظمة وتطبيقات إلكترونية تلبى احتياجات الجهات المختلفة في الجامعة.
- تطوير وتحديث الأنظمة الحالية ورفع كفاءتها بما يتوافق مع المتطلبات المتجددة.
- تقديم دعم فني فعّال وسريع لمعالجة الأعطال وضمان استمرارية عمل الأنظمة.
- تحسين واجهات الاستخدام وسهولة التفاعل لضمان تجربة استخدام سلسلة ومريحة.
- تنفيذ أعمال الصيانة الدورية والتحديثات اللازمة لضمان استقرار الأنظمة.
- تبني التقنيات الحديثة واقتراح حلول تقنية مبتكرة لتحسين الخدمات الإلكترونية.
- حماية الأنظمة والبيانات وتطبيق سياسات الأمن السيبراني المعتمدة.

تطوير وإدارة أنظمة إلكترونية متكاملة وآمنة تلبى احتياجات جهات الجامعة، من خلال تصميم وتطوير وتحسين الأنظمة القائمة، وضمان استمرارية عملها بكفاءة عالية، مع تقديم دعم فني فعّال، وتحسين تجربة المستخدم، وتبني حلول تقنية مبتكرة تساهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق أفضل أداء تشغيلي وفق أعلى معايير الأمان والجودة.

المهام

- تصميم وتطوير تطبيقات وبرمجيات تلبي احتياجات جهات الجامعة.
- تنفيذ طلبات التغيير الواردة من الجهات المستفيدة لتحسين الأنظمة الحالية، وتلبية الاحتياجات المتجددة بما يضمن التكامل مع الأنظمة القائمة وتحقيق أفضل أداء ممكن.
- تعزيز كفاءة الأنظمة الحالية وتوسيع نطاق خدماتها بما يتوافق مع أحدث التقنيات، لضمان سرعة الأداء وتجربة مستخدم متميزة.
- توفير دعم فني سريع وفعال لحل مشاكل الأنظمة والتطبيقات.
- تصميم واجهات سهلة الاستخدام وتحسين التفاعل مع الأنظمة.
- ضمان استمرارية عمل الأنظمة والتأكد من تحديثها بشكل دوري.
- البحث عن طرق جديدة لتحسين النظام الإلكتروني باستخدام تقنيات حديثة.
- حماية الأنظمة من أي تهديدات أمنية وضمان سرية البيانات.

المشاريع المنجزة



- ترقية أعضاء هيئة التدريس



- تجديد التعاقد مع غير السعوديين



- إضافة خاصية البصمة في وضع عدم الاتصال



- التصحيح الإملائي للمحاضر والتعليقات باستخدام الذكاء الاصطناعي في نظام مجالس



- اعتماد الرسائل الجامعية



- القدرات المعرفية



- منصة التدريب التعاوني



- إضافة وإعادة تطوير تقارير نظام الحضور والانصراف



- الاستعانة بأعضاء هيئة
التدريس بعد التقاعد



- خدمة المقالات
الشخصية - الترقيات



- إعادة تطوير اشعارات
بوابة الخدمات الالكترونية
عبر البريد الإلكتروني



- تطوير نظام المقابلات
الشخصية - ترقية الموظفين



- تطوير خدمة ارسال الاشعارات
عبر تطبيق الموظفين
وأعضاء هيئة التدريس



- إعادة تطوير نظام العبء
التدريسي للتوافق مع الضوابط
الجديدة للأعباء التدريسية



- إنشاء المحاضر باستخدام
الذكاء الاصطناعي



- نظام المهام الجديد

مؤشرات الأداء

١٥

عدد طلبات التغيير
المستلمة

١٢٨٠٠

إجمالي عدد الساعات
البرمجية المنفذة

٥

عدد الأنظمة الجديدة
المطورة

٥

عدد طلبات تطوير
الأنظمة الجديدة المستلمة

٢٠

عدد الأخطاء البرمجية
المكتشفة من التذاكر

١٤٤٦

عدد تذاكر الدعم الفني
المستلمة

٩



عدد الأنظمة المحسنة

١٣

عدد طلبات التغيير
المطورة

٨

عدد الأنظمة التي تم إجراء
تحسين لتجربة المستخدم
بها

٨

عدد الطلبات المتعلقة
بتحسين تجربة المستخدم

٨

نسبة التذاكر التي تحتوي
على أخطاء برمجية



وكالة العمادة للشؤون الفنية

وحدة مركز البيانات



الأهداف:

- العمل على توفير بيئة تشغيلية متطورة للأنظمة وتعتمد في تخزين البيانات على أعلى درجات التشفير.
- الاستمرار في تطوير وتحديث البنية التحتية للمركز، وتوفير البيئة المحفزة للعملية التعليمية والبحث العلمي، وتوفير التقنيات الحديثة والمعتمدة عالمياً ليكون مركز البيانات قائم على البرمجيات بشكل أساسي في بنائه (SDDC).
- الالتزام بتطبيق معايير وإجراءات (ITIL) للعمليات والخدمات المقدمة.
- العمل على بناء نظام حوسبه سحابيه (Private Cloud) لتقديم الخدمات المتوفرة بالمركز بشكل إلكتروني (أتمتة الخدمات).
- بناء بنية تحتية لسطح المكتب الافتراضي، كبديل لأجهزة الكمبيوتر العادية داخل الجامعة.

يقدم مركز وحدة البيانات منظومة متكاملة من الخدمات الإلكترونية التي تهدف إلى أتمتة العمليات الإدارية والمالية والأكاديمية في الجامعة، بما يخدم جميع منسوبيها من موظفين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب. وقد تم دعم المركز بخوادم تشغيل متطورة، وأنظمة تخزين عالية الاعتمادية، وأنظمة تشغيل حديثة لضمان كفاءة الأداء واستمرارية الخدمة. كما يقوم المركز باستضافة الخوادم الفعلية والافتراضية الخاصة بوحدة الجامعة المختلفة، مع توفير طاقة تخزينية قابلة للنمو لتلبية الاحتياجات المستقبلية. ويحرص المركز على حماية البيانات من خلال خدمات نسخ احتياطي مؤمنة بتقنيات تشفير متقدمة تضمن سلامة البيانات وسرعة استرجاعها عند الحاجة أو في حالات الطوارئ.

المهام

- توفير خدمة استضافة الخوادم الفعلية والافتراضية.
- توفير خدمة استضافة قواعد البيانات الموحدة من نوع SQL DB Cluster، وذلك للتطبيقات المتوافقة مع معايير التصميم والأمان المعتمدة داخل المركز.
- توفير المساحات التخزينية لأنظمة التشغيل والتطبيقات والمستفيدين.
- مراقبة الخدمات التشغيلية المساندة في مركز البيانات مثل الكهرباء والتبريد ونظام مكافحة الحريق وكذلك البيئة التشغيلية لمركز البيانات، وتنظيم عملية الدخول للمركز للأشخاص المصرح لهم فقط.
- توفير الأدوات اللازمة لمديري الأنظمة لمراقبة ومتابعة الأداء وحل المشاكل بشكل عاجل، وهذه الخدمة متوفرة فقط للأنظمة المستضيفة داخل المركز.
- يقوم بعمليات النسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات مع توفير أعلى درجات التشفير.
- توفير نسخ البرمجيات المرخصة لمنسوبي الجامعة.
- تقديم خدمات الدعم الفني لأنظمة التشغيل المعتمدة للخوادم المستضيفة داخل المركز.
- توفير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات.

مؤشرات الأداء

٣.٧.



إجمالي السعة التخزينية المتاحة والمستخدم في البنية التحتية التقنية، مقاسة بوحدة البيتابايت

١٢١.



عدد الخوادم الافتراضية التي يتم إنشاؤها وتشغيلها عبر بيئات المحاكاة الافتراضية

١١٩



عدد الخوادم المادية التي يتم تشغيلها فعليًا داخل مركز البيانات

٢٥١



العدد الإجمالي للخوادم (الافتراضية والفعلية) التي يتم استضافتها وتشغيلها ضمن البنية التحتية التقنية



عدد الحالات التي توقفت فيها الخوادم عن العمل خلال فترة زمنية محددة، سواء كانت توقيات مخطط لها أو طارئة

وحدة الشبكة



الأهداف:

- أتمتة الخدمات (المتعلقة بالشبكة) .
- توفير الربط الشبكي لتقديم الخدمات الالكترونية.
- تقديم الدعم والمساندة التقنية للمستخدمين.
- دعم حوكمة التقنية عن طريق توفير بنية تحتية شبكية.
- تواجد إعلامي فاعل وابرار صورة الجامعة المشرقة عالميا بطريقة الكترونية.

تقوم الوحدة بخدمة جميع الأهداف التعليمية والبحثية والترفيهية، والتي تخدم المستفيدين داخل الحرم الجامعي وفي الفروع والجامعات والمستشفيات التابعة لها، وتعمل وحدة الشبكة على حماية وتحسين البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالجامعة من خلال المنهجيات القياسية المعتمدة عالمياً والخدمات ذات الجودة العالية، لتتمكن بذلك من توفير بيئة موثوقة الاتصال على جميع المستويات، واستخدام مواردنا والمعرفة والخبرة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للعمادة بشكل خاص، ولتطلعات الجامعة بشكل عام.

المهام



- تمديد وصيانة الشبكة المحلية وضمان توافر الشبكة السلكية واللاسلكية لجميع الجهات والمرافق من الجامعة.
- توفير خدمة VPN للوصول إلى شبكة جامعة الملك سعود من الخارج.
- تعمل على ربط الفروع الرئيسية لجامعة الملك سعود مع المركز الرئيسي.
- توفير الدعم الفني لجميع مشاكل الشبكة أو الإنترنت.
- تقوم بوضع السياسات، والمعايير الأمنية، والتدقيق، والمراجعة.
- تقديم الدعم الفني والتقني الخاص بشبكة الجامعة لمنسوبيها (اعضاء هيئة التدريس-الموظفين -الطلاب)
- تقديم الدعم التقني لأجهزة الاتصالات بالشبكة وتوفير جميع القطع الاحتياطية.
- توفير ودعم البنى التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات وأنظمتها (الحماية والأمن، شبكات الاتصال، الأجهزة والخوادم، والمصادر البشرية التقنية (الجميع المستفيدين في الجامعة.
- توفير أعلى الدرجات لأمن المعلومات والحماية للشبكة الداخلية والخارجية (الانترنت)
- تطوير منسوبي الجامعة في مجال تقنية المعلومات.
- توفير الربط الشبكي لتقديم الخدمات الالكترونية.

أبرز الإنجازات

إطلاق

- خدمة الشبكة اللاسلكية عالية السرعة Wi-Fi 7 وتجهيز ٢٨٤٣ جهاز شبكة لاسلكية جديد لضمان أفضل تغطية وموثوقية.

ترقية

- وتحديث ٧١٠ مبدلات شبكة (Switches) وتوزيعها في مختلف مباني الجامعة (الطلاب والطالبات) لتحسين كفاءة نقل البيانات.
- نسخة النظام لجهاز الشبكة الافتراضية، وتفعيل ١٩٨ حساباً جديداً لضمان وصول آمن للخدمات عن بُعد.

إنشاء

- ١٨٦٦ نقطة شبكة جديدة، وإجراء أعمال الصيانة الوقائية لـ ٢٤٣ محطة شبكة لاسلكية.

تطبيق

- جدار حماية متقدم لتطبيقات الويب (Web Application Firewall) لحماية المنصات الرقمية من الهجمات.

تنفيذ

- البنية التحتية المتكاملة للشبكة السلكية واللاسلكية ل كلية السياحة والآثار.
- دورة تدريبية تخصصية لـ ٤٣ موظفة دعم فني، وتدريب طالبات الخريجين، بالإضافة إلى مشاركة الموظفين في ٣ دورات خارجية متقدمة.

تقديم

- الدعم الفني لـ ٢٢٦ عطلاً في حسابات الشبكة الافتراضية، مع بناء قاعدة بيانات متكاملة للمستخدمين وإعداد تقارير دورية لمشاركتها مع وحدة أمن المعلومات.
- الدعم التقني لمشروع برنامج إعمار اليمن ومستشفى الملك خالد الجامعي.

حل وإغلاق

- ٣٦٥ بلاغاً تقنياً خلال العام ٢٠٢٥، والمباشرة الفورية لـ ٥ أعطال عرضية كبرى.

دعم

- فعاليات «هاكثون التحول ٢٠٢٥»، «هاكثون الصحي»، وفعالية «أذكي».

تأمين

- المتطلبات التقنية لاختبارات Pearson VUE واختبارات ETS الدولية.

مؤشرات الأداء

٢٤٣



وحدات البث اللاسلكي
(Access Points)

٧٦٦



نقاط الاتصال الشبكية
الجديدة

٦٧٨٩



البلاغات الفنية المتعلقة
بالشبكة

٥



الأعطال أو الانقطاعات
الفنية المسجلة في
شبكة العمادة

وحدة الاتصالات الرقمية



الأهداف:

- ضمان استمرارية خدمات الاتصالات الصوتية والمرئية وعدم انقطاعها، من خلال اعتماد وتحديث أحدث التقنيات والأنظمة المعتمدة.
- الارتقاء بجودة خدمات الصوت والصورة في أنظمة الهاتف الشبكي والبث المرئي، وتحقيق أعلى مستويات رضا المستفيدين.
- رفع كفاءة وفاعلية استخدام أنظمة الاتصال المرئي، وأنظمة الهاتف الشبكي، ومقسمات الجامعة، بما يحقق الاستغلال الأمثل للموارد التقنية.
- دعم العملية التعليمية عبر توفير خدمات البث التعليمي وتشغيل استوديوهات وقاعات البث للأنشطة الأكاديمية المختلفة.
- تنظيم وإدارة بث المحاضرات، والفعاليات، واللقاءات، والدورات التدريبية، ومناقشات رسائل الماجستير والدكتوراه بكفاءة عالية.
- الإسهام في تهيئة بيئة تقنية داعمة للتدريس تسهل مهام أعضاء هيئة التدريس وتعزز تجربة التعلم للطالبات.
- تنسيق جداول المحاضرات وحجز القاعات الخاصة بالأنشطة والفعاليات بما يضمن حسن التنظيم واستمرارية العمل الأكاديمي.
- المحافظة على مخزون الأجهزة والمعدات التقنية في مستودعات الجامعة، ورفع التوصيات اللازمة إلى الجهات المختصة بإدارة المشتريات والمستودعات ومراقبة المخزون.

تعمل وحدة الاتصالات الرقمية على إدارة خدمات الاتصالات الصوتية والمرئية بالجامعة وربطها بالعالم الخارجي، بالإضافة إلى تشغيل استوديوهات وقاعات البث للأنشطة التعليمية، والتي تشمل المحاضرات، والفعاليات، واللقاءات الشهرية، والدورات التدريبية، ومناقشات رسائل الماجستير والدكتوراه.

كما تتولى الوحدة بث هذه الأنشطة من مبنى العمادة رقم (٨) إلى عيشة والمدينة الجامعية للطالبات، إلى جانب تنسيق جداول المحاضرات، وحجز القاعات للفعاليات المختلفة، وتوفير خدمات البث التعليمي، وتهيئة البيئة المناسبة للتدريس بما يسهم في تسهيل العملية التعليمية لأعضاء هيئة التدريس والطالبات.

المهام

- تجهيز وصيانة الهواتف الشبكية والرقمية، بما يشمل التأسيس، النقل، وتفعيل الخصائص اللازمة.
- توفير وتشغيل خدمة الفاكس الإلكتروني وربطها بالبريد الإلكتروني للمستخدمين.
- إدارة وتفعيل خدمات الاتصال المرئي والبث المباشر، وتوثيق الفعاليات، ومعالجة الأعطال الفنية.
- تقديم خدمات مراكز الاتصالات واستقبال طلبات المستخدمين، وصيانة مقسمات الاتصالات والتنسيق مع الجهات المختصة لمعالجة الأعطال.
- تفعيل وتشغيل تطبيقات الاتصال الموحد (Cisco Jabber) على مختلف الأنظمة وربطها بالبريد الإلكتروني.
- تشغيل ومتابعة الاستوديوهات وقاعات البث التعليمي، وحجز وتشغيل المعامل المخصصة للدورات التدريبية.

ابرز الإنجازات

تفعيل

- هواتف المصاعد بفرع الجامعة بالمزاحمية.
- هواتف الجامعة بمختلف الكليات.
- برنامج الاتصال المرئي عبر شبكة الجامعة.
- نظام مركز الاتصال جينسيس.
- رخص راوترات سيسكو.

توثيق

- الجامعة بمقاطع فيديو بالدرون.

صيانة

- النظام الصوتي بالإستاد الرياضي.

تطوير

- برنامج التواصل الداخلي DeskAlerts.
- جولة الطالب CMS.
- تعديل مركز اتصال عمادة القبول والتسجيل.

تشغيل

- نظام الشاشات الاعلانية بكلية السياحة.
- الاجتماعات الدورية بقاعة الاجتماعات.

تحويل

- ترنكات الربط القديمة لخدمات الهاتف للعمل بتقنية SIP.

استبدال

- انظمة استرا القديمة في كليات الزراعة والسنة التحضيرية وكلية إدارة الاعمال بهواتف سيكو جديدة.

مؤشرات الأداء

الأعمال التي تم إنجازها

٢٩٦٥

عدد الطلبات التي تم حلها
بنظام البلاغات

٢٧١



عدد طلبات الهاتف الشبكي

٤٩٧



عدد المذكرات الداخلية

١٥٠٢



عدد أوامر التشغيل

٤١٧

عدد مهام الاتصال المرئي
التي تم إنجازها

٩٩٤

عدد المهام التي تم إنجازها
عن طريق نظام المهام

٧٩

عدد الخطوط السنترال
الجديدة التي تم استحداثها

٦



عدد المشاريع

أعمال التسجيل والاتصال المتعدد والاتصال المرئي

١٠٤

عدد المكالمات متعددة
الأطراف (RMX)

٥٢٠٣١



عدد الفعاليات المسجلة (CS)

١.٤٤٦٢٣



مدة المكالمات الفيديوية

١٤٥٤٧٠



عدد المكالمات الفيديوية

٥٦

البرث المباشر على وسائل
التواصل الاجتماعي

١٤٥٤٦٠

عدد الجلسات الافتراضية
التي تم إنشائها

٢٥٧



عدد الاتصالات الخارجية

٢٥١٢

عدد الرخص الممنوحة
لبرنامج البرث المرئي

فعاليات قاعة التشريرات

١٦١

عدد الفعاليات في قاعة
التشريرات

الهواتف والفاكسات التي تم تفعيلها بالجامعة

٦
عدد الفاكسات



٢٣
عدد الهواتف التقليدية



٣٧
عدد الهواتف الرقمية



٢٧١
عدد الهواتف الشبكية



٢٥
عدد طرفيات الاتصال
المرئي بالمدينة الجامعية



الاصفار الوطنية والدولية التي تم تفعيلها

١
عدد الاصفار الدولية



٧٢
عدد الاصفار الوطنية



إحصائيات مركز الاتصال

٧٦٢٩٠

سنترال المدينة الجامعية
للطالبات ٥٠٠٠ - ٧٠٠٠

٢٤٢٦

سنترال صيانة المدينة
الجامعية للطالبات ٥٥٠٠

٣٠١٢

مركز الاتصال مكتبة
الملك سلمان ٦١٠٠٠

٤٩٦٣٢

مركز الاتصال للتعاملات
الإلكترونية ٥٥٥٥٥

١٠٣٨

سنترال الارشاد الطلابي
٦٤٩٩٠

٨٥٠٤

سنترال القبول والتسجيل
٤٤٥٨٨

٣٢٨١

سنترال السنة التحضيرية
٦٠٤٤

٥١٤٩٥

مركز اتصال ادارة الصيانة
١٥٥٥

٤٧٣

مركز اتصال عيادات كلية
العلوم الطبية التطبيقية
٥٥٧٩٩

٣٠٩

مركز اتصال كلية طب
الاسنان ٥٥٩٩٩

٢٤٩٧

مركز اتصال ادارة تقييم
الاداء ٦٢٢٢٥

١٥٨٦

مركز اتصال تطوير
المهارات ٦٢٢٢٣

٣٤٨٢

المقررات الإلكترونية
٥٤٤٣٣

١٠٤٤



الطلاب الدوليين ٦٠٨٠٨

٨٦

مركز التدريب بخدمة
المجتمع ٦٢١٢١

٣٠٥٩٥



الدراسات العليا ٧٧٦٠٩

الشبكات التعليمية

٢٥



اجتماعات من داخل العمادة

٣٥



مناقشات رسائل الدكتوراه

٥٣



مناقشات رسائل الماجستير

١٠٢



عدد المحاضرات صباحية

٨٥



مناقشات الرسائل العلمية عن بعد

٢٦



عدد الندوات وورش العمل

١٥



عدد الدورات تدريبية

٢١



اجتماعات من خارج العمادة

الأعمال التي قام بإنجازها مقاول عقد الصيانة

١٥٠٢

أوامر التشغيل المنجزة
خلال الفترة



وكالة العمادة للتشغيل والصيانة

وحدة التشغيل



الأهداف:

- ضمان عمل جميع التطبيقات والأنظمة والخدمات الإلكترونية (الإدارية والأكاديمية والتعليمية) والتي تقع ضمن حدود مسؤوليات الوحدة بشكل دائم وبكفاءة عالية.
- تحسين بيئة عمل هذه التطبيقات والأنظمة والخدمات بشكل مستمر بما يضمن رضى المستفيدين عن هذه الخدمات.
- المساهمة في تفعيل خطة التحول الرقمي للعمادة.

تختص الوحدة بتشغيل وإدارة كافة الأنظمة والخدمات الإلكترونية (إدارية، أكاديمية، تعليمية) التي تقع ضمن حدود مسؤولياتها والتي تخدم منسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس ومتعاونين وطلاب من خلال منظومة متكاملة من البرامج والأنظمة المساندة وخدمات الدعم الفني. ويندرج تحت الوحدة كلاً من الأقسام الآتية:

- قسم البنية التحتية لمايكروسوفت (الدليل الفعال والبريد الإلكتروني).
- قسم أنظمة التعليم والتدريب والاختبارات الإلكترونية.
- قسم إدارة قواعد البيانات.
- قسم نظام الدخول الموحد (SSO) للتطبيقات والأنظمة.
- قسم أنظمة مراقبة الكاميرات.

المهام

- تشغيل وإدارة الخدمات الإلكترونية (الإدارية والأكاديمية) لمنسوبي الجامعة.
- تشغيل وإدارة خدمات البريد الإلكتروني لجميع منسوبي الجامعة.
- تشغيل وإدارة منصات التعليم/التدريب الإلكتروني لجميع منسوبي الجامعة.
- تطوير أنظمة إدارة التعليم الإلكتروني والأنظمة المساندة لها وتقديم الدعم الفني لهذه الأنظمة.
- إتاحة المحتوى الرقمي للمقررات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- تشغيل وإدارة خدمات المراقبة CCTV والبوابات الإلكترونية والبطاقات الذكية.
- تنفيذ المشاريع المتعلقة بتحقيق أهداف الوحدة.
- مراقبة عمل جميع الأنظمة والخدمات بهدف حل جميع المشاكل الفنية الطارئة المتعلقة بعمل الأنظمة وكفاءتها في حدود مسؤوليات الوحدة.
- تدريب طاقم العناية بالمستفيدين (المستوى الأول من خدمات الدعم الفني) على استخدام جميع الأنظمة والخدمات الإلكترونية وتوفير الدعم اللازم لها.
- ربط التطبيقات مع خدمة الدخول الموحد بعد التأكد من عملها في بيئات الاختبار.
- إصدار التوصيات الخاصة بتطوير التطبيقات والخدمات الإلكترونية بما يتناسب مع الاحتياجات التشغيلية والتطويرية لبيئة الجامعة.
- توفير خدمات الدعم الفني في المستوى الثاني.

أبرز الإنجازات

إطلاق

- نظام التحقق الثنائي MFA الجديد Forti Authenticator.
- تقديم الدعم منصة التدريب KSUx.

تطوير

- نظام الدعم الفني المباشر .
- نظام لإضافة وتعديل بيانات المستخدمين (من خارج الجامعة) للدخول لنظام LMS.

ربط

- بيانات الجامعة مع نظام أساس ٢.
- التطبيقات والمواقع بنظام الدخول الموحد (SSO).

الانتقال

- لنظام إدارة التعلم Blackboard ultra.

ترقية

- نظام البريد الإلكتروني لضمان الاستمرارية والدعم والتوافق مع المتطلبات الأمنية الحديثة.
- نظام إدارة الأجهزة (Microsoft Configuration Manager SCCM) إلى أحدث إصدار مدعوم لضمان الاستفادة من آخر التحديثات والميزات وتحسين إدارة بيئة الأجهزة والتطبيقات.
- نظام إدارة التعلم إلى Blackboard Learn 9.1.100.
- نظام الإحصائيات التعليمية A4L لاصدار ٢٠٢٣.
- نظام الاختبارات Exams QQ.
- نظام إدارة التعلم إلى النسخة السحابية.
- نظام إدارة الكاميرات VMS.
- الدعم الفني من الشركة الأم.
- نظام الدخول الموحد (ping Federate) الى احدث اصدار.

تطبيق

- الدخول الموحد على منصة التدريب الإلكتروني TP.
- الدخول الموحد على نظام إدارة التعلم LMS.

أتمتة

- عملية تحديث حالات الطلاب في Active Directory لتتطابق مع الحالات المدرجة في النظام الأكاديمي ومنح وإلغاء تراخيص M365 ديناميكياً.
- عملية تحديث بيانات الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في Active Directory لضمان توافقها المستمر مع البيانات المعتمدة في نظام شؤون الموظفين.
- عملية منح وإلغاء تراخيص M365 ديناميكياً للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- عملية إنشاء وحذف حسابات المتدربين المسجلين في مركز التدريب في Active Directory بشكل دوري بناءً على حالتهم في نظام قواعد البيانات المركز.

تكامل

- نظام المعمل الإلكتروني praxi labs مع نظام إدارة التعلم.
- أداة Blue مع نظام إدارة التعلم.
- أدوات المحتوى العلمي 1.3.LTI , Pearson , McGraw-Hill Connect.
- أداة The Key مع نظام إدارة التعلم.

نقل

- جميع بيانات قواعد SQL من Dell Unity إلى منصة Dell PowerStore.

حل وإغلاق

- ٣٦١٥ بلاغاً تقنياً خلال العام ٢٠٢٥، والمباشرة الفورية لـ ٥ أعطال عرضية كبرى.

توفير

- العديد من ورش العمل الفنية والمتخصصة بالتعاون مع شركة Microsoft.
- الدعم الفني لنظام البطاقات الذكية الحالي (رغم توقف دعم الشركة الموردة).
- الدعم الفني لنظام الحضور والانصراف (البصمة).
- الدعم الفني لنظام إدارة المشاريع EPM لمكتب إدارة المشاريع في العمادة ومكتب إدارة البيانات في الجامعة.

إعداد

- الدراسات الفنية.
- دراسة شاملة حول استبدال نظام البطاقات الذكية الحالي بنظام بطاقات رقمية وفق أحدث التقنيات.

متابعة

- الجودة والامتثال لمتطلبات الأمن السيبراني.

مؤشرات الأداء

خدمة البريد الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس والموظفين

٤١٢٧١٤٣٨

عدد الرسائل المرسلة /
المستقبلة

١٨٥ تيرا

المساحة التخزينية لمحتوى
البريد الإلكتروني

٣٨٧٤٦

عدد حسابات البريد
الإلكتروني

خدمة الدليل النشط لأعضاء هيئة التدريس والموظفين

٢٧٤٨٠



عدد الحسابات المعطلة

٣٣٢٥٦



عدد الحسابات النشطة

خدمة الدخول الموحد

١٤٠

عدد المواقع والتطبيقات
النشطة

خدمة بريد الطلاب

٧٣٤١٣٩٨



عدد الرسائل المستقبلة

١٥٠٨٨٨٤٦٧



عدد الرسائل المرسلة

نظام إدارة الأصول والإعدادات

٧٠٩



عدد الخوادم التي يتم إدارتها من خلال النظام

١٧٦٠٠



عدد أجهزة المستخدمين التي يتم إدارتها من خلال النظام

نظام مدير عمليات مركز النظام (SCOM)


٣١٠




عدد الخوادم التي يتم مراقبتها من خلال النظام

خدمات الدعم الفني للمستخدمين

٣٦٧٧
الطلبات المحلولة



٧٠٣٥
الطلبات المحولة



وحدة الصيانة



الأهداف:

- ضمان عمل جميع التطبيقات والأنظمة والخدمات الإلكترونية (الإدارية والأكاديمية والتعليمية) بشكل دائم وبكفاءة عالية.
- زيادة العمر الافتراضي للتقنيات والأجهزة التعليمية من خلال الاعتناء بالأجهزة، ونظافتها، وصيانتها وقائها والإقلال قدر الإمكان من حدوث الأعطال.
- الصيانة الاستباقية والدورية للأجهزة والمعامل الطلابية لضمان سير العملية التعليمية.
- حماية الأجهزة من الهجمات الإلكترونية وذلك عن طريق ربط الأجهزة بالمجال الآمن وتحديث برنامج الحماية.
- توفير دعم فني سريع وفعال لاحتياجات منسوبي الجامعة من الأجهزة التقنية عند رفع البلاغات، بما يدعم استمرارية العملية التعليمية والبحثية.

هي إحدى الوحدات المحورية المعنية بمسؤولية كبيرة لإنجاح توظيف واستخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية، إذ تهتم هذه الوحدة بتطوير وتحديث البيئة التعليمية والمكتبية وتجهيزها بالتقنيات اللازمة ومتابعة تشغيلها وصيانتها من خلال نظام تلقي البلاغات لضمان استمرار الاستفادة منها و رفع كفاءة الفنيين من أجل توفير بيئة تشغيل مستقرة لهذه الأجهزة والمستحدثات ونجاح توظيفها.

المهام



- الدعم الفني الكامل للأجهزة والاهتمام بالطلبات الطارئة للصيانة، وتقديم الدعم الفني لأجهزة أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- تحسين مستوى الخدمة على أجهزة المستخدمين، وتحديث أنظمة التشغيل والبرامج للإصدارات الأخيرة.
- توعية المستخدمين للاستعانة بطلب الدعم الفني لتقديم الخدمة عند الحاجة.
- فحص وحل المشاكل الفنية الخاصة بأجهزة الحاسب الشخصي والمحمول والطابعات.
- تركيب وتجهيز أجهزة أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- تركيب وتجهيز أجهزة المعامل والقاعات الدراسية وقاعات الاجتماعات والمدرجات التعليمية والشاشات الإعلانية وأكشاك المعلومات وأجهزة الاتصال المرئي والاستوديوهات التعليمية.
- تقديم الدعم الفني لأجهزة المعامل والقاعات الدراسية وقاعات الاجتماعات والمدرجات التعليمية والشاشات الإعلانية وأكشاك المعلومات وأجهزة الاتصال المرئي والاستوديوهات التعليمية.
- تركيب وتقديم الدعم لأجهزة البصمة.
- تقديم الدعم فيما يخص البريد الإلكتروني.

المهام

- الصيانة الوقائية بشكل دوري.

- تحديد قطع الغيار اللازمة للأجهزة (الحاسب الشخصي والمحمول والطابعات والقاعات الدراسية وقاعات الاجتماعات والمدرجات التعليمية والشاشات الإعلانية وأكشاك المعلومات وأجهزة الاتصال المرئي والاستوديوهات التعليمية) وكذلك متابعة الشركات الموفرة لقطع الغيار والمتعاقدة مع الجامعة.

- فحص وحل مشاكل آلات التصوير والفاكسات وتقديم الدعم الفني والصيانة الدورية لها.

- متابعة الشركات الموردة المرتبطة بالضمان والصيانة الخارجية (أجهزة وقطع غيار).

- توثيق عمليات الصيانة وتقديم تقارير عن انجازات الإدارة.

- تأهيل وتدريب الفنيين لرفع كفاءاتهم وزيادة الجودة في العمل.

- وضع خطط العمل والإجراءات المناسبة لعمليات الصيانة والتشغيل والأنظمة المتعلقة بها.

- رفع كفاءات العمل وتطويرها وتحديثها بصورة مستمرة.

أبرز الإنجازات

تنفيذ

- المرحلة الثانية لإحلال ٩٥ معملاً بإجمالي ٢,٦٠٠ جهاز على مستوى الجامعة.

ترقية

- ١٤,٠٠٠ جهاز من Windows ١٠ إلى Windows ١١ منذ بداية العام.
- أجهزة الحاسب باستبدال HDD بـ SSD في ١٣٠ قاعة دراسية.

تحديث

- أنظمة العرض بالقاعات الدراسية من VGA إلى HD لـ ١٥٠ قاعة.
- Firmware لأجهزة الصوت والصورة لـ ٧٠٠ جهاز.

استبدال

- أجهزة الحاسب القديمة بأجهزة حديثة ل ١٣٣ قاعة دراسية.
- أجهزة العرض القديمة بأجهزة حديثة ل ٩٧ قاعة.

تجهيز

- ٩٠ قاعة ذكية (قاعات دراسية، معامل، اجتماعات، مدرجات)
- ٧٥ قاعة تدعم التعليم الحضوري وعن بُعد.

المشاريع المنجزة

- مشروع تركيب شاشة عرض (LED) للمدرج الرئيسي مبنى ٢٦ بالمدينة الجامعية للطلاب



- مشروع تركيب شاشة عرض LED بالمدرج الرئيسي بكلية إدارة الأعمال مبنى ٦٧ بالمدينة الجامعية للطلاب



- مشروع إحلال المعامل



- مشروع توريد أجهزة حاسب وشاشات للدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة الملك سعود



- مشروع تجهيز قاعة الاجتماعات الخاصة بالمستشار القانوني



- مشروع الشاشات التلفزيونية التفاعلية للقاعات الدراسية



- مشروع الشاشات التلفزيونية التفاعلية لقاعات مجالس الكليات



- مشروع كليسيات السيارة والآثاث



مؤشرات الأداء

١٣٤



عدد أجهزة الحاسب
الخاصة بالمنصات
التعليمية التي تم تحديثها

١٠٥



عدد أجهزة العرض التي
تم تحديثها أو ترقيةها في
القاعات الدراسية

١٠٢



عدد القاعات الذكية التي
تم تجهيزها بالكامل (
دراسية، اجتماعات،
مدرجات، بث مباشر)

٩٣,١٠٧



عدد بلاغات الأعطال التقنية
(أجهزة الحاسب، الطابعات،
وآلات التصوير) التي تم
استقبالها ومعالجتها

١٨



عدد المدرجات التعليمية
التي تم تأهيلها وتحديث
بنيتها التحتية

٦١٢



عدد أجهزة تقنيات التعليم
التي تم تركيبها في فروع
الجامعة المختلفة

٤٦



عدد الشاشات التلفزيونية
التي تم تركيبها في
المرافق التعليمية

٢٠٢



عدد أجهزة الحاسب الخاصة
بالمنصات التعليمية التي
تم ترقيةها باستخدام
أقراص SSD

٥٩



عدد السبورات التفاعلية
التي تم تحديثها في
القاعات الدراسية

٢٦٠٠



عدد معامل الحاسب الآلي
التي تم تركيب وتفعيل
أجهزتها (من أصل ٩٥
معمل مستهدف)

٦٠



عدد أنظمة الصوت التي
تم تحديثها أو تطويرها في
القاعات التعليمية

٤٠٥



عدد الأجهزة التعليمية
التي تم فكها أو إزالتها من
المواقع

وحدة النظام الإداري والمالي (رصيد)



الأهداف:

- تمكين إدارات الجامعة من استخدام الأنظمة باحترافية عالية ومعايرة المتطلبات الفنية للأنظمة لتغطية احتياجات الأعمال بأعلى نسبة ممكنة.
- تقديم خدمات احترافية ونوعية للمستخدمين الداخليين في الإدارات المعنية.
- تطوير إجراءات العمل في الإدارات بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية وفق الإمكانيات الفنية المتاحة.
- التحول إلى مرجعية في تطبيق الأنظمة الموسعة بالجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

تختص الوحدة بتطبيق الأنظمة الموسعة في الجامعة Enterprise Applications وتنفيذ أنظمة تخطيط موارد الأعمال (ERP) في الجامعة.

المهام



- إدارة مشاريع تطبيق الأنظمة الموسعة في الجامعة، وتطويرها، ومتابعة تنفيذها، وتطبيقها.
- متابعة التعديلات على الأنظمة الموسعة والعمليات التطويرية، والربط والتكامل مع الأنظمة الأخرى في الجامعة وخارج الجامعة.
- تدريب مستخدمي الأنظمة وتقديم الدعم الفني اللازم.
- منح الصلاحيات اللازمة لمستخدمي الأنظمة.
- توفير التقارير والإحصائيات لمستخدمي الأنظمة.

أبرز الإنجازات

تجهيز

- منصة SAP Ariba كمنصة إلكترونية موحدة لإدارة الموردين وعمليات الشراء بالجامعة.

تفعيل

- ميزة التوقيع الإلكتروني لاعتماد المعاملات رقمياً، مما ساهم في إلغاء التعاملات الورقية وتسريع دورة العمل الرقابية والمالية.

تطوير

- لوحات متابعة (Dashboards) متقدمة باستخدام أدوات SAP BI لمراقبة أداء المشتريات، المستودعات، والأنظمة المالية.

مؤشرات الأداء

٥ أيام



متوسط الزمن المستغرق لإغلاق بلاغات الأعطال التقنية من لحظة التبليغ وحتى الحل النهائي والتوثيق

٧,٠٠٠%



نسبة الأعطال التقنية التي تم حلها داخلياً من قبل موظفي الإدارة دون الحاجة لدعم خارجي من الشركة المزودة للخدمة

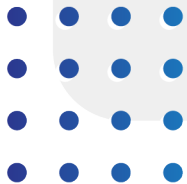
٩٦,٢٥%



متوسط الزمن المستغرق للاستجابة الأولية لبلاغات الأعطال التقنية من لحظة التبليغ وحتى بدء المعالجة

خاتمة

ختاماً، يعكس هذا التقرير جهود عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات في تطوير الخدمات الرقمية ودعم التحول الإلكتروني بالجامعة، بما يسهم في تحسين كفاءة العمل وتحقيق مستهدفات الجامعة ورؤية السعودية ٢٠٣٠.



انتھی

20

25

